



Brukarundersökning hemtjänst under 65 år

Sammanfattning

Förvaltningens kansli har på uppdrag av avdelning funktionsnedsättning genomfört en brukarundersökning av insatsen hemtjänst för personer under 65 år. Syftet är att utveckla och förbättra kravställningarna från beställande biståndshandläggare till utförare av insatsen.

Resultatet visar på behov av ett fortsatt arbete med att utveckla och förbättra kravställningarna från beställande handläggare. Den del av enkäten som handlar om delaktighet och inflytande har ett resultat där det är färre för varje år som upplever att de blir lyssnade på av personal, att de varit delaktiga i en planering kring deras insats, upplever att de vet vilken personal som ska komma för att ge stöd samt haft möjlighet att tillsammans med personal följa upp sin insats. I undersökningen framgår att det är fler personer som svarat att de haft insatsen i mindre än ett år.

Underlag för beslut

- Tjänsteutlåtande 2018-12-20 – Brukarundersökning hemtjänst under 65 år.
- Beslutsunderlag 2018-12-20 – Brukarundersökning hemtjänst under 65 år.

Förslag till beslut

1. Socialnämnden tar del av informationen och lägger den till handlingarna.



Förvaltning
Socialförvaltningen

Avdelning/Enhet
Kansliet

Handläggare
Mari-louise Brunstedt, utvecklingsledare

Dokumenttyp
Tjänsteskrivelse

Datum
2018-12-20

Diarienummer
SN 2018/292

Sida
2 (8)

Siw Lidestål
Förvaltningschef

Linda Fällgren
Avdelningschef

Bakgrund och syfte

Förvaltningens kansli har fått i uppdrag av avdelning funktionsnedsättning att genomföra en brukarundersökning av den beställda insatsen hemtjänst för personer under 65 år. Syftet är att utveckla och förbättra kravställningarna från beställande biståndshandläggare till utförare av insatsen. Undersökningen genomfördes även 2016 och 2017.

Hemtjänst är en insats som beviljas de personer som behöver hjälp och stöd på olika sätt i sin bostad för att klara sitt dagliga liv. Det kan handla om personlig omvårdnad, tvätt, städning, inköp eller stöd vid måltider. Personer som har behov av insatsen kan välja Haninge kommun eller någon av de godkända leverantörerna inom valfriheten LOV som utförare.

Ärendets beredning

Kansliet har skickat ut en enkät till de personer som har insatsen hemtjänst beviljad under perioden 17 september till den 5 oktober 2018. Enkäten skickades hem till personerna tillsammans med ett frankerat svarskuvert. Enkäten bestod av tio frågor om tillgänglighet, trygghet, bemötande och delaktighet. Enkäten delades ut till totalt 48 personer och besvarades av 23 personer. En del personer har valt att inte besvara alla frågor. Tidigare har samma undersökning genomförts med 59 svarande 2016 och 57 svarande 2017. Att antalet svarande skiljer sig åt mellan åren beror på att

insatserna ofta är kortvariga, varför antalet med insatsen varierar mellan åren.

Resultat

Nedan redovisas resultatet med antal svarande per fråga omräknat i procent för åren 2016-2018.

1. Har du fått hjälp med att besvara enkäten?

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja, av anhörig	27	23	26
Ja, av annan	7	7	17
Nej	66	70	57
Antal svarande	55 personer	57 personer	23 personer

2. Hur länge har du haft hemtjänst?

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Mindre än 1 år	37	19	61
1 år	9	2	0
1-2 år	20	25	13
Mer än 2 år	34	54	26
Antal svarande	56 personer	57 personer	23 personer

Tillgänglighet

3. Jag vet vilken hemtjänstpersonal som ska komma till mig.

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	51	47	39
Oftast	23	27	35
Nej	21	19	22
Vet ej	5	7	4

Antal svarande	56 personer	59 personer	23 personer
----------------	-------------	-------------	-------------

4. Jag får information om förändringar (exempelvis byte av personal)

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	39	39	35
Oftast	9	11	17
Nej	47	41	39
Vet ej	5	9	9
Antal svarande	57 personer	56 personer	23 personer

5. Jag vet hur jag får tag i den personal som ska komma till mig.

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	64	61	61
Nej	29	34	30
Vet ej	7	5	9
Antal svarande	56 personer	59 personer	23 personer

Bemötande

6. Jag får ett bra bemötande av personalen.

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	80	76	65
Oftast	16	15	31
Nej	2	7	4
Vet ej	2	2	0
Antal svarande	55 personer	58 personer	23 personer

Delaktighet och inflytande

7. Personalen lyssnar på vad jag har för behov och hur jag vill ha min hjälp.

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	76	66	61
Oftast	20	29	35
Nej	2	5	4
Vet ej	2	0	0
Antal svarande	54 personer	56 personer	23 personer

8. Jag har varit med och gjort en planering så att jag vet vad som ska göras när personalen kommer till mig.

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	82	81	74
Nej	7	14	26
Vet ej	11	5	0
Antal svarande	55 personer	57 personer	23 personer

9. Jag har möjlighet att tillsammans med personalen följa upp och utvärdera den hjälp jag får.

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	57	63	56
Nej	17	21	22
Vet ej	26	16	22
Antal svarande	54 personer	57 personer	23 personer

Trygghet

10. Jag känner mig trygg med den personal som kommer till mig.

Svarsalternativ (%)	2016	2017	2018
Ja	93	81	87
Nej	4	10	4
Vet ej	4	9	9

Antal svarande	56 personer	57 personer	23 personer
----------------	-------------	-------------	-------------

Förvaltningens iakttagelser

Resultatet visar på behov av ett fortsatt arbete med att utveckla och förbättra kravställningarna från beställande handläggare till utförare av insatsen. Den del av enkäten som handlar om delaktighet och inflytande har ett resultat där det är färre för varje år som upplever att de blir lyssnade på av personal, att de varit delaktiga i en planering kring deras insats, uppleva att de vet vilken personal som ska komma för att ge stöd samt haft möjlighet att tillsammans med personal följa upp sin insats. I undersökningen framgår att det är fler personer som svarat att de haft insatsen mindre än ett år.

I enkäten fanns utrymme för egna kommentarer, där några kommentarer var för korta vitselser, tack, dåligt samförstånd – ingen som lyssnar, vore bra om de kommer på rätt dag, det är bra om personalen som gör hembesök har sina ID-kort på sig.

För att få en bild av nöjdheten beroende av vem som utför hemtjänstinsatsen kommer brukarundersökningen vid genomförandet 2019 att kompletteras med en fråga om vem som utför insatsen.



Förvaltning
Socialförvaltningen

Avdelning/Enhet
Kansliet

Handläggare
Mari-louise Brunstedt, utvecklingsledare

Dokumenttyp
Tjänsteskrivelse

Datum
2018-12-20

Diarienummer
SN 2018/292

Sida
8 (8)

Expedieras: Akt

För verkställighet:

För kännedom: Avdelningschef Linda Fällgren